

ABSTRAK

Munculnya jasa *tour* dan *travel* pada saat ini membuat masyarakat lebih mudah dalam mendapatkan jasa transportasi, Kebutuhan jasa transportasi juga di ikuti dengan kebutuhan terhadap kualitas pelayanan, guna memberikan layanan yang berkualitas dibutuhkan komunikasi yang tepat terhadap para pelanggannya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi yang dilakukan *Customer Relations* PT Ayu Indah Tulungagung dalam meningkatkan kepuasan pelanggannya. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Penelitian ini dilakukan di kantor PT Ayu Indah Tulungagung. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi dan studi pustaka. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa strategi komunikasi interpersonal yang digunakan pada *Tour* dan *Travel* PT Ayu Indah dalam meningkatkan kepuasan adalah dengan *Customer Relations eksternal* dan *Customer Relations internal* dalam menangani konsumen baik di dalam maupun luar perusahaan. *Customer Relations internal* memberikan pelayanan secara langsung (*interpersonal*), via telepon atau bisa mendatangi langsung kantor PT Ayu Indah untuk bertanya langsung hal-hal yang perlu di ketahui pelanggan, menanggapi serta mengatasi semua permasalahan pelanggan berdasarkan keluhannya. *Customer Relations eksternal* bertugas melayani konsumen secara langsung dan sebaik-baiknya, memberikan informasi secara detail kepada konsumen, melayani konsumen secara cepat, aman dan nyaman untuk terciptanya kepuasan pelanggan. Kedua strategi tersebut dinilai saat ini masih mendukung dalam meningkatkan kepuasan pelanggan dan strategi akan dievaluasi secara berkala seiring perkembangan perusahaan. Kata Kunci : Strategi komunikasi interpersonal, *Customer Relations* dan kepuasan pelanggan.

ABSTRAK

The emergence of tour and travel services at this time makes it easier to get public transport services, Needs transportation services also followed by the need to service quality, to provide quality services appropriate to the communication needs of its customers. This study aims to determine the strategy pursued *Customer Relations* PT Ayu Indah Tulungagung in improving customer satisfaction. The method used in this research is descriptive qualitative. This research was conducted at the office of PT Ayu Indah Tulungagung. Data collection techniques used were interviews, observation, and literature. Results of this study indicate that interpersonal communication strategies used in the *Tour* and *Travel* PT Ayu Indah in increasing satisfaction is the *Customer Relations eksternal* and *Customer Relations internal* in dealing with consumers both inside and outside the company. *Customer Relations Internal* provide direct services (*interpersonal*), via phone or can come directly to the office of PT Ayu Indah ask directly the things that need to know the customer, respond to and resolve all customer issues based on complaints. *Customer External Relations* in charge of serving consumers directly and as well as possible, provide detailed information to consumers, serve customers quickly, safe and comfortable for the creation of customer satisfaction. Both strategies are assessed at this time still supporting in improving customer satisfaction and strategy will be evaluated periodically as business expands.

Keywords : Interpersonal communication strategies, customer relations and customer satisfaction.